IDESAA
Escuela de Negocios

CURSO - TALLER DE

Calidad en el Servicio

Dirigido a Personal de Atención al Cliente

➔MONTERREY N.L.

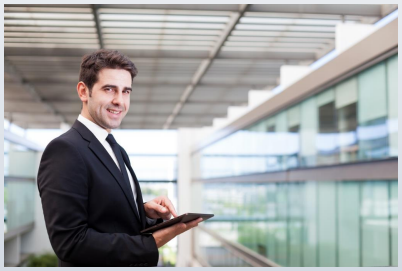
Plaza Carranza. Venustiano Carranza 500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

➔MÉXICO D.F.

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional 843-B.
Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907

➔CANCÚN Q.R.

Av. Acanceh Mz 2 Lote 3 Piso 3B, SM 11
Cancún, Quintana Roo C.P. 77580.
Tel. (998) 500-1866



Objetivo

Los participantes:

- Identificarán las bases metodológicas de una cultura orientada a la calidad.
- Adaptarán su desempeño personal hacia el servicio y la mejora continua.
- Reconocerán metodologías y buenas prácticas para un servicio de excelencia.
- Practicarán técnicas de atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes.

Dirigido a

- Responsables de área.
- Personal de atención y servicio al cliente.

Duración

5 sesiones semanales.

El Servicio como Valor y Ventaja Competitiva

- Entornos cambiantes y el reto de la eficiencia.
- Elementos culturales y estructurales de una empresa enfocada al cliente.
- Lo que hacen las organizaciones de clase mundial.
- Qué es y lo que no es Calidad en el Servicio.

Competencias personales para prestar un servicio de calidad

- Importancia de la cadena cliente-proveedor interno para crear valor.
- Quién es el cliente y cuáles son sus expectativas.
- Tipos de servicio, según el nivel del desempeño del personal.
- Clasificación de clientes y cómo lograr su lealtad.

Atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes

- Aspectos críticos en los momentos de la verdad.
- Cuatro pasos para asegurar la satisfacción de los clientes.
- Atención a personas molestas. Protocolos y fraseología recomendada.
- Cómo medir y elevar la satisfacción de los clientes.

Plan de Mejora del Servicio

- Taller de prácticas para enriquecer el desempeño personal y organizacional.

Metodología

Expositiva y demostrativa, con espacios para la interacción de los participantes y la práctica de las técnicas recomendadas.

Información General

Logística:

- Inicio: martes 19 de mayo de 2015.
- Duración y horario: 6 sesiones semanales en martes, de 6:20 p.m. a 9:00 p.m.
- Modalidades: Presencial y En Vivo Online.

  Modalidad Presencial: se imparte en Salas de Capacitación de IDESAA en Monterrey.

  Modalidad En Vivo Online:

  1. Es muy fácil, sólo necesitas una computadora con banda ancha y una capacitación de 15 minutos para ingresar sin problemas a las sesiones.
  2. En esta modalidad el participante podrá ver y escuchar al instructor en tiempo real, con la opción de interactuar con él y sus compañeros haciendo preguntas vía chat o de viva voz, tal como si estuviera en el aula presencial.
  3. Los Cursos en Vivo Online son una herramienta útil para adquirir conocimientos desde cualquier lugar.

Enfoque a Resultados
Experiencia de Valor y Networking
Maestros Expertos
Ejecutivos que Crecen. Empresas que Progresan.

Acerca de IDESAA

IDESAA Escuela de Negocios impulsa el crecimiento de los ejecutivos generando progreso en sus empresas.

Los programas de capacitación se caracterizan por su **enfoque a resultados**: los participantes aplican lo que aprenden en su ambiente laboral. Los **maestros**, consultores de primer nivel y directivos de empresas, ejercen en su campo profesional y están comprometidos con el aprendizaje. La **experiencia de valor y el networking** es excepcional.

Fundada en 1992, con oficinas en la Ciudad de México y en Monterrey y presencia en todo el país, IDESAA ofrece: Cursos y Diplomados, Posgrados con Validez Oficial, Capacitación En Vivo Online y Virtual.

Capacita en las áreas:

- Administración
- Gestión y Dirección de Negocios
- Liderazgo y Competencias Gerenciales
- Comercio Exterior
- Recursos Humanos
- Ventas y Mercadotecnia
- Finanzas, Contabilidad e Impuestos
- Informática
- Calidad y Productividad

Miles de egresados recomiendan a IDESAA. Se han organizado 754 diplomados abiertos con 5,548 egresados; miles más en programas InCompany. En total más de 25,000 ejecutivos capacitados.

Nuestros **Clientes**

Ejecutivos de las siguientes empresas se han capacitado en IDESAA:

- Alestra A.T.&T.
- Akzo Nobel
- Arca—Embotelladoras Coca Cola
- Banregio
- Bimbo
- Burguess Norton
- Carls Jr.
- Casas Javer
- Cervecería Cuauhtémoc
- Comisión Federal de Electricidad
- Consorcio Mexicano de Hospitales
- Corp. Control—Tiendas Del Sol
- Daimler
- Daltile
- Dawn Foods
- Deacero
- Denso
- Dextra
- Emerson Motors
- Europartners Express
- Exel del Norte
- Fibra Inn
- FEMSA Comercio
- FEMSA Centro de Servicios
- Frisa
- General Electric
- Global Drilling
- GNC
- Gobierno de Nuevo León
- Graftech
- Grupo Chapa
- HEB
- Hershey´s
- Industrias del Álcali
- Intercontinental Hotels Group
- John Deere
- Johnson Controls
- Kemet Electronics
- Key Química
- Lamosa
- Liverpool
- Magotteaux
- Maseca
- Meritor
- Metalsa
- Moen
- Multimedios
- Navistar
- Nic MX
- OXXO
- Optima Energía
- Philips
- Prolamsa
- Roshfrans
- Sally Beauty Supply
- Siemens
- Sisamex
- Smurfit Kappa
- Solar Turbines
- Stabilit –Verzatec
- Steris
- Takata
- Transportes Larmex
- Universidad del Caribe
- Universidad de Montemorelos
- Vitro Corporativo
- Vitro Envases
- Whirlpool
- Xignux
- Yazaki

➔MONTERREY N.L.
Plaza Carranza. Venustiano Carranza 500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

➔MÉXICO D.F.
Antara Polanco. Av. Ejército Nacional 843-B. Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907

➔CANCÚN Q.R.
Av. Acanceh Mz 2 Lote 3 Piso 3B, SM 11
Cancún, Quintana Roo C.P. 77580.
Tel. (998) 500-1866

/IDESAA @IDESAA